

ABSTRAK

NURUL FARADILA HUTASUHUT. 3141111027. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kota Medan (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan)

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu informan penelitian adalah ibu dr. Risma Siti Norma Sinaga sebagai Kabid Pelayanan Medis, ibu Tiarma Br. Manurung sebagai Kabid Pelayanan Keperawatan serta 3 pasien atau keluarga pasien yang dirawat di RSUD Dr. Pirngadi Medan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah reduksi Data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclucion Drawing /Verification*). Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, rumah sakit Dr. Pirngadi sudah menerapkan prinsip *Good Governance* dalam pelayanannya yakni prinsip *Participation, Rule Of Law, Transparency, Responsiveness, Concensus Orientation, Equity. Effectiveness/ Effesiency, Accountability* dan *Strategic Vision*. Meskipun masih ada 3 prinsip yang belum diterapkan secara keseluruhan yakni prinsip *Participation*, yaitu masih ada beberapa pasien yang tidak mengetahui adanya media-media komunikasi untuk memberikan kritik dan saran kepada rumah sakit. Kemudian, *Responsiveness*, yaitu petugas dibagian pendaftaran tidak melakukan respon yang cepat terdapat pasien yang ingin melakukan pendaftaran rawat inap sehingga pasien harus menunggu lama. Dan prinsip *Accountability* yaitu rumah sakit tidak bisa memastikan lama waktu pelayanan terhadap pasien, namun rumah sakit akan berupaya untuk kedepannya agar bisa memastikan berapa lama waktu pelayanan terhadap pasien.

Kata kunci : *Good Governance*, Prinsip-prinsip *Good Governance* dan pelayanan kesehatan